

## 조직문화, 임파워먼트와 신뢰와의 관계

### Interrelationship between Organizational Culture, Empowerment and Trust

김영춘, 정민숙  
남부대학교 사회복지학과

Young-Chun Kim(minsun0917@nambu.ac.kr), Min-Suk Chung(welfarej@nambu.ac.kr)

#### 요약

본 연구는 사회복지조직의 조직문화와 사회복지사의 임파워먼트 수준이 사회복지사의 신뢰에 미치는 영향을 검증하기 위해 수행되었다. 연구대상은 사회복지이용시설인 지역사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관에 종사하고 있는 사회복지사로 총 656부가 분석에 사용되었다.

조직문화와 임파워먼트를 독립변인으로 하여 사회복지사의 신뢰에 상관관계를 분석하였으며, 신뢰에 미치는 영향의 정도를 파악하기 위한 회귀분석을 실시하였다.

연구결과 첫째, 조직문화에서는 집단문화, 발전문화가 사회복지사의 신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 사회복지사의 임파워먼트 수준에서 과업의미성과 자기결정력이 사회복지사의 신뢰수준에 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 사회복지사의 신뢰를 향상시키기 위해서는 사회복지조직이 집단문화와 발전문화일수록, 사회복지사가 인지하는 임파워먼트 수준이 과업에 의미성을 부여하고 자기결정력이 높게 해야 한다는 결과를 보이고 있다.

■ 중심어 : | 조직문화 | 임파워먼트 | 신뢰 |

#### Abstract

This study was carried out in order to verify the influence that social welfare trust organizational culture and level of empowerment. The study object 656 copies of guns were used to analysis to social worker engaged in to the community welfare agency, old man welfare agency, disabled welfare agency which was social welfare use facilities.

Organizational culture and empowerment as it was for an independent variable analyzed correlation to trust and executed regression analysis to grasp a degree of an influence to be mad to trust.

Research result, first, Organizational culture appeared to what I affected to trust social group culture, development cultural artist and second, Level of empowerment of social worker appeared to what I affected to trust own a task meaning result and self-determination. There's social welfare is organized in order to improve social welfare gratitude confidence, and it is group culture and development culture, and an level of empowerment to recognize a social welfare private house gives meaning anger to a task and self-determination had to heighten it.

■ keyword : | Organizational Culture | Empowerment | Trust |

## I. 서론

인간은 다양한 사회적 활동을 하면서 조직생활과 밀접한 관계를 맺으면서 생활하고 있다. 최근 신뢰를 조직의 핵심 가치로 제시하는 기업이 점차 증가하고 있다. 특히 조직 내에서 상사 혹은 동료 및 부하직원간의 신뢰관계는 업무의 효율성과 목표달성에 중요한 요소로 작용하고 있다. 자신의 능력과 실적에 따라 성공적인 조직생활을 영위할 수 있지만 무엇보다도 조직 구성원간의 신뢰감을 얻지 못하면 성공적인 삶이 아니라고 할 수 있다. 따라서 신뢰는 조직 내 업무를 떠나서 존재할 수 없으며 현재 담당하고 있는 업무의 중요도와 필요도에 따라서 다양하게 분류될 수 있다.

특히 가치 창조의 출발점으로서 '사람'에 의한 휴먼서비스를 제공하고 있는 사회복지조직에서의 신뢰는 클라이언트에게 제공되는 서비스의 정도를 가늠하는 중요한 잣대로 작용한다. 경영원리의 도입을 통한 효율적인 조직운영과 경쟁력 강화를 위하여 사회복지조직에서 중요한 요소로서 신뢰에 대한 인식이 높아지고 있다.

이러한 신뢰의 중요성에 비춰볼 때 조직 내 구성원간의 갈등 해소, 성공과 실패를 결정하는 중요한 변수로서 신뢰는 조직 전반의 문제를 해결할 수 있는 중요한 수단이자 하나의 패러다임으로 인식할 수 있다[1].

지금까지의 신뢰에 대한 선행연구에 의하면 조직 구성원들의 신뢰는 공조직에서는 조직구조, 조직분위기, 조직문화, 일관성, 투명성, 참여, 홍보 및 교육, 공정성, 범죄 통제, 부패의 심각성, 전문성, 대응성, 능률성, 창의성의 요인이[2-5], 사조직에서는 조직역량, 배려, 도덕성, 사회적 책임, 절차 공정성(절차, 상호작용, 인사), 자부심, 경영진 역량, 회사 분위기, 업무태도, 공익성, 안정성, 희생성 등이[6-9] 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

이러한 공사조직에서의 신뢰에 미치는 다양한 요인들은 급변하는 복지환경과 지속적인 경쟁 속에서 휴먼서비스로서의 가치실현을 위하여 사회복지조직에서도 조직의 경쟁력 강화에 중대한 영향을 미치고 있다.

조직의 효과성을 향상시키는 중요한 요인으로서 조직이 어떠한 조직문화를 갖고 있는가에 따라 부하직원의 상사에 대한 신뢰수준이 달라질 수 있으며, 조직 구

성원들이 인지하고 있는 임파워먼트 수준에 따라서 큰 차이가 보이고 있다.

따라서 본 연구에서는 문헌적 고찰을 통해 신뢰에 미치는 다양한 요인들 중에서 조직이 갖고 있는 문화적 수준과 조직구성원들이 인지하는 임파워먼트 수준이 신뢰에 미치는 영향의 정도를 파악하고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 선행연구 검토

### 2.1 이론적 배경

#### 2.1.1 신뢰

신뢰에 대한 시각은 연구자들의 개인적 관점과 기준에 의해 다양하게 나타난다. 합리성을 강조하는 경제학자들은 계산적인 것으로, 사회학자들은 사회에 내포된 사람들간의 관계의 속성으로, 심리학자들은 개인 내부의 지각과 인지과정 및 정서에 초점을 둔다[10].

이러한 신뢰는 교환적 계산관계이거나 심리적 지각과정, 감정 및 인지에 초점을 두고 타인에 대한 긍정적인 기대와 태도로서 나타나며, 타인의 미래 행동이 자신에게 호의적이거나 또는 최소한 악의적이지는 않을 가능성에 대한 기대와 믿음이라고 말한다[11].

본 연구에서는 Shapiro, Sheppard and Cheraskin 등이 구분한 계산적 신뢰, 지식적 신뢰, 동일화 신뢰를 바탕으로 신뢰의 정도를 파악하고자 한다[21].

계산적 신뢰는 신뢰를 통해 얻게 되는 긍정적 보상에 기초하며, 상대방과 공정한 거래를 통한 합리적인 계산을 통해 형성되는 신뢰이며, 지식적 신뢰는 다양한 정보를 통한 반복적인 상호관계 속에서 상대방의 행위를 예측할 수 있는 기대로서 형성되는 신뢰이며, 동일화 신뢰는 상대방의 가치와 신념, 비전 등에 내재적 수용으로서 서로에 대해 일체감을 느끼게 되는 신뢰를 말한다[12].

#### 2.1.2 조직문화

조직문화는 조직에서 조직 내에서 좋은 효과를 가져 온다면 바람직한 것이고, 부정적인 효과를 초래한다면 바람직하지 못한 조직문화라고 할 수 있다. 일반적으로 조직문화를 유형별로 구분하는 것은 조직의 특성을 파

악하여 조직의 목적 달성과 부합되는 유형으로 발전시키고자 하는 의미를 갖고 있다[13].

조직문화 유형은 연구자들의 다양한 관점과 기준에 따라 분류하는데 본 연구에서는 경쟁이 치열해지고 있는 사회복지조직에서 창의성과 혁신을 요구하는 시대적 요구에 부응하고 기존의 집단 의식과 위계질서 중심의 가치로부터 능력과 성과중심의 경쟁가치의식을 지향해야 하는 문제의식을 갖고 Cameron and Quinn(1999)의 유형을 기준으로 삼고자 하였다[22].

Cameron and Quinn(1999)은 조직문화 유형을 집단 문화, 발전문화, 위계문화, 합리문화로 구분하였는데 [14], 집단문화는 조직 구성원들의 개인의 발전과 신뢰, 팀워크를 통한 참여와 충성, 사기 등의 가치를 중시하며, 조직 내 가족적인 인간관계의 유지에 비중을 두며, 발전문화는 조직 구성원의 통찰력과 혁신 등의 직관적 정보처리 과정이 외적지원, 자원획득 및 성장을 바탕으로 외부의 지지와 성장을 중시하고 카리스마적인 권위를 인정하며 가치를 권력의 기반으로 삼고 있다.

또한 위계문화는 조직의 안정과 일관성, 규칙의 엄격한 준수, 조직 전체의 통솔과 통제를 중시하는 문화이며, 합리문화는 안정적, 통제지향적인 조직구조를 지향하고, 생산성과 경쟁력을 핵심적인 가치로 여기며 조직 내부에 대한 관심보다는 외부환경에 대한 관심을 더 갖는다.

### 2.1.3 임파워먼트

권한이양, 동기부여 등 다양한 개념과 혼용하여 사용되고 있는 임파워먼트는 의사결정과정에서의 권한과 책임의 이양, 조직 구성원이 갖고 있는 내재된 지식과 경험, 의욕의 활용, 조직의 목표달성을 위해 구성원이 가장 적합한 행동을 취할 수 있도록 하는 것이다.

임파워먼트는 개인의 업무 역할에 대한 적극성으로서 내재된 동기, 즉 조직 구성원들의 잠재능력을 통해 자신의 업무로 야기된 과업의 모호성과 복잡성에 효과적으로 대처할 수 있는 심리적 자기통제력 향상으로 정의되고 있다[23].

이러한 임파워먼트는 의사결정과정에서 조직 구성원에게 권한을 위임하여 의사결정과정에 참여시켜 조직

의 성과를 높이는데 필요한 요소라고 보는 구조적 접근, 관리자가 자신의 권력을 종사자와 나누는 것, 즉 권력 이양에 주로 관심을 두며, 외적인 권한 이양이 아닌 종사자의 심리적 경험에 관심의 초점을 두는 동기부여 접근으로 구분할 수 있다[15].

특히 동기부여 접근은 Thomas and Velthouse(1990)가 임파워된 상태를 의사결정의 권한 이전관점이 아니라 에너지화된 관점에서 업무수행자의 동기부여를 결정하게 된다고 주장하면서 심리적 유능의 관점으로 확장하여 발전시켰다[24]. Thomas and Velthouse(1990)의 논리를 바탕으로 Spreitzer(1995)는 임파워먼트를 직무 목적과 목표의 가치 정도인 과업 의미성, 과업을 해결해 나갈 수 있는 역할 수행능력, 직무행동의 시도와 지속하는데 자율성의 정도인 자기 결정력, 업무성과에 미치는 영향 정도인 역할 영향력 등 네 가지 내재적 동기부여를 바탕으로 임파워먼트 인지가 이루어진다고 보았다[16]. 또한 임파워먼트의 하위요인인 의미성, 자기결정력, 역량성, 영향력 등이 종사자의 직무만족, 조직몰입에 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다[17].

본 연구에서는 동기적 접근으로서 Spreitzer(1995)의 과업 의미성, 역할 수행능력, 자기 결정력, 역할 영향력으로 분류한 방법을 활용하고자 한다.

## 2.2 선행연구 검토

본 연구에서는 사회복지조직의 종사자들의 신뢰와 관련된 요인들을 도출하고, 도출된 조직문화, 임파워먼트가 사회복지사의 신뢰 수준에 영향을 미친다고 본다.

조직구성원들이 조직생활 중 부하 직원에게, 동료에게 그리고 상사에게 신뢰는 얻는 길을 매우 중요하다. 하지만 조직이 어떠한 문화유형을 갖고 있는가에 따라, 임파워먼트 수준에 따라 달라질 수 있으며, 이를 명확히 파악하기는 쉬운 일이 아니다.

신뢰에 관한 선행연구들을 살펴보면, 상사의 신뢰 영향요인으로 부하직원의 타인에 대한 신뢰성향이 상사의 친밀성, 개인적인 능력, 진실성, 선의, 상사에 대한 신뢰의 인지가 영향을 미치며[18], 기업특성요인으로 종사자 전문성, 서비스 성과, 기업 이미지, 이전 상호작용의 만족 등이 영향을 미치는 것으로 나타났다[19]. 또

한 임파워먼트 요인 중에서 과업의미성, 역할 영향력이 조직신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다[15].

조직관련 특성으로 회사 신뢰 및 상사 신뢰의 결정요인으로 조직역량, 종사자에 대한 배려, 공정성, 도덕성이[6], 조직신뢰와 구성원 신뢰의 기반요인으로 자부심, 인사 공정성, 경영진 역량 배려 등이[8], 업무태도, 공익성, 안정성, 희생성 등이 신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났다[9].

공공조직에 대한 신뢰관련 연구에서 기능적 차원으로 권력남용자제, 대응성, 절약, 전문적 지식 등이, 윤리적 차원에서는 도덕성, 정직, 청렴 등이 신뢰에 영향을 미치는 것으로 나타났으며[20], 대학생들의 정부에 대한 인식과 신뢰에 대한 차이 연구에서 공정성, 투명성, 전문성, 청렴 등이 영향을 미치는 것으로 나타났다[5].

지금까지 신뢰에 대한 연구들을 종합해보면, 대부분 조직 구성원들이 인지하고 있는 감성적이고 인간적인 관계 요소보다는 조직구조와 관련된 특성 중심으로 살펴보았지만 본 연구에서는 조직내적 요인으로서 조직 구성원들이 공감하고 있는 정서적, 인지적인 특성과 조직의 분위기를 표현하고 있는 조직문화와 조직구성원들의 업무능률을 향상시킬 수 있는 역량으로서 임파워먼트 수준 등 조직 구성원들의 개인적인 요인을 중심으로 살펴보고자 한다.

### III. 연구방법 및 연구모형

#### 3.1 연구대상 및 자료수집방법

본 연구의 대상은 전국의 사회복지시설 중 이용시설인 사회복지관, 장애인복지관, 노인복지관에 종사하고 있는 사회복지사를 대상으로 2011년 9월부터 11월까지 사전 사후에 전화 확인을 통해 총 730부를 우편 발송하였다. 배포된 설문지 중 670부가 회수하여 무응답 및 응답이 불성실한 14부를 제외한 656부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

#### 3.2 연구모형 및 가설

본 연구는 사회복지사의 신뢰와 조직문화, 임파워먼트

트와의 관계를 분석하는 연구로서 각 변수들간의 관계가 향후 사회복지사의 신뢰에 미치는 인과적인 관계를 규명하기 위하여 다음 [그림 1]과 같은 연구모형을 설정하였다.

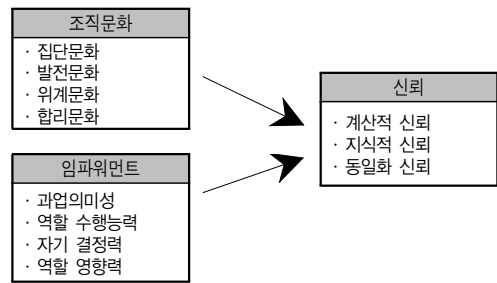


그림 1. 연구모형

본 연구의 문제를 검증하기 위해 2개의 대가설을 구성하였다. 가설의 구체적인 내용은 다음과 같다.

가설 I. 조직문화가 신뢰에 영향을 미칠 것이다.

- 1-1. 조직의 집단문화가 신뢰에 영향을 미칠 것이다.
- 1-2. 조직의 발전문화가 신뢰에 영향을 미칠 것이다.
- 1-3. 조직의 위계문화가 신뢰에 영향을 미칠 것이다.
- 1-4. 조직의 합리문화가 신뢰에 영향을 미칠 것이다.

가설 II. 사회복지사가 인지하는 임파워먼트가 신뢰에 영향을 미칠 것이다.

- 2-1. 사회복지사의 과업 의미성은 신뢰에 영향을 미칠 것이다.
- 2-2. 사회복지사의 역할수행능력은 신뢰에 영향을 미칠 것이다.
- 2-3. 사회복지사의 자기 결정력은 신뢰에 영향을 미칠 것이다.
- 2-4. 사회복지사의 역할 영향력은 신뢰에 영향을 미칠 것이다.

#### 3.3 주요변수의 측정

##### 3.3.1 신뢰

사회복지사가 인지하고 있는 신뢰의 정도를 측정하기 위해 Shapiro, Sheppard and Cheraskin(1992)와 Lewicki and Bunker(1996) 등이 개발하고 채순화

(2004)가 수정·보완한 도구를 본 연구에 맞게 재구성하여 사용하였다. 본 측정도구는 계산적 신뢰, 지식적 신뢰, 동일화 신뢰 등 3개의 하위척도로 구성되었다.

3.3.2 조직문화

조직문화를 측정하기 위해 Cameron and Quinn(1999)의 경쟁가치모형을 보완한 최성욱(2005)의 설문지를 수정·보완하여 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 척도는 집단문화, 발전문화, 위계문화, 합리문화 등 4개로 구성되었으며, 조직문화 유형을 조직 특성에 영향을 미치는 변수 추출과 효과성을 비교하는 조직 유형화 이론으로서 많이 활용되고 있다.

3.3.3 임파워먼트

사회복지사의 임파워먼트 정도를 측정하기 위하여 Thomas and Velthouse(1990)와 Spreitzer(1995) 등이 개발하고, 채순화(2004)가 수정하여 사용한 것을 본 연구에 맞게 재구성하여 사용하였다. 척도는 과업 의미성, 역할 수행능력, 자기결정력, 역할 영향력 등 4개로 구성되었다.

3.4 설문지 구성 및 분석방법

본 연구에서 사용한 설문지는 연구 목적에 맞도록 선행연구를 바탕으로 수정·보완하여 사용하였다. 각 요인별 설문지 구성은 다음 [표 1]과 같다.

표 1. 설문지 구성

요인	문항수	척도	출처
신뢰	계산적 신뢰	5	Shapiro, Sheppard and Chersakin(1992) Lewicki and Bunker(1996) 채순화(2004)
	지식적 신뢰	5	
	동일화 신뢰	5	
조직문화	집단문화	5	Cameron and Quinn(1999) 최성욱(2005) 이정주(2006) 구재영(2008)
	발전문화	5	
	위계문화	5	
	합리문화	5	
임파워먼트	과업 의미성	4	Thomas and Velthouse(1990) Spreitzer(1995) 백종철(2001) 이승길(2003) 채순화(2004)
	역할 수행능력	4	
	자기 결정력	4	
	역할 영향력	4	
인구사회학적 요인	5	명목 척도	
합계	56		

사회복지조직의 문화(집단문화, 발전문화, 위계문화, 합리문화), 임파워먼트(과업 의미성, 역할수행능력, 자기 결정력, 역할 영향력), 신뢰(계산적 신뢰, 지식적 신뢰, 동일화 신뢰) 변수를 중심으로 측정하였다. 조직문화 20문항, 임파워먼트 16문항, 신뢰 16문항으로 구성되어 5점 리커트 형식의 비율척도를 사용하였으며, 인구사회학적 요인 5문항은 명목척도를 사용하였다.

수집된 자료는 SPSS Ver 12.0을 사용하여 문항의 신뢰도를 확인하였으며, 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 빈도분석, 변수들간의 전반적인 상관관계를 알아보기 위해 Pearson의 상관계수를 구한 후, 분석간 척도의 신뢰도분석과 신뢰에 영향을 미치는 독립변인들의 효과를 분석하기 위해 중 회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과

4.1 인구사회학적 특성

전체 연구대상자는 남자 38.9%, 여자 61.1%로 여자가 많고, 연령은 2~30대가 75.7%로 가장 많았으며, 학력은 대학졸업 68.6%, 전문대 졸업 15.1%, 대학원 졸업(석사) 13.3% 순으로 나타났으며, 현재 직위는 일반직원 74.2%, 중간관리자(팀장, 과장) 21.5% 순으로 나타났으며, 근무기간은 2년 이상~3년 이하 27.6%, 4년 이상~5년 이하와 1년 이하가 각각 20.6%, 20.0%, 11년 이상이 10.7%로 나타났다. 이를 정리하면 [표 2]와 같다.

표 2. 인구사회학적 특성

구분	빈도	비율 (%)	구분	빈도	비율 (%)	
						구분
성별	남자	255	38.9	일반 직원	487	74.2
	여자	401	61.1	중간관리자 (팀장, 과장)	141	21.5
연령	20세 이상~29세 이하	234	35.7	실무책임자 (부장, 과장)	15	2.3
	30세 이상~39세 이하	315	48.0	기타	13	2.0
	40세 이상~49세 이하	84	12.8	1년 이하	131	20.0
	50세 이상~59세 이하	23	3.5	2년 이상~3년 이하	181	27.6
학력	전문대 졸업	99	15.1	4년 이상~5년 이하	135	20.6
	대학 졸업	450	68.6	6년 이상~10년 이하	139	21.2
	대학원 졸업(석사)	87	13.3	11년 이상	70	10.7
	대학원 졸업(박사)	1	.2			
	기타	19	2.9			

### 4.2 신뢰도 분석

조사를 통해 수집된 설문지의 각 항목에 대한 안정성, 일관성 및 예측가능성을 알아보기 위하여 본 연구에서는 크론바하 알파(cronbach's  $\alpha$ )계수를 통한 신뢰도를 검증하였다. 신뢰도 분석결과는 [표 3]과 같다.

표 3. 신뢰도 분석 결과

요인		문항수	cronbach's $\alpha$	
신뢰	계산적 신뢰	5	.869	.903
	지식적 신뢰	5	.891	
	동일화 신뢰	5	.816	
조직문화	집단문화	5	.775	.823
	발전문화	5	.740	
	위계문화	5	.785	
	합리문화	5	.800	
임파워먼트	과업 의미성	4	.788	.814
	역할 수행능력	4	.729	
	자기 결정력	4	.768	
	역할 영향력	4	.783	

### 4.3 상관관계 분석

본 연구는 이론구성과 연구 설계에 의하여 나타난 제 요인에 관한 관계성을 분석하기 위하여 연구모형과 가설을 검증하였다. 먼저 연구모형에 따른 주요 구성개념들의 인과관계를 검증하기 위한 절차로서 상관관계분석을 실시하였다. 분석결과를 보면, 신뢰와 조직문화, 임파워먼트 등 모든 변수와 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이를 정리하면 [표 4]와 같다.

표 4. 상관관계 분석 결과

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
신뢰	1								
집단문화	.677**	1							
발전문화	.564**	.666**	1						
위계문화	.410**	.539**	.512**	1					
합리문화	.333**	.401**	.571**	.538**	1				
과업의미성	.554**	.546**	.444**	.312**	.255**	1			
역할수행능력	.422**	.427**	.339**	.358**	.304**	.541**	1		
자기결정력	.412**	.397**	.312**	.336**	.267**	.455**	.692**	1	
역할영향력	.308**	.360**	.320**	.284**	.239**	.506**	.564**	.466**	1

### 4.4 회귀분석

신뢰 수준에 영향을 미치는 요인으로 조직문화와 임

파워먼트를 투입한 두 가지 모델을 통해 영향의 정도를 파악하고자 회귀분석을 실시하였다[표 5].

표 5. 신뢰에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

모형		베타	t	P	베타	t	P
1 Model	(상수)		8.976	.000		4.580	.000
	집단문화	.535	13.400	.000***	.410	10.002	.000***
	발전문화	.200	4.721	.000***	.172	4.243	.000***
	위계문화	.023	.622	.534	.011	.317	.751
	합리문화	-.008	-.215	.830	-.014	-.396	.692
2 Model	과업의미성				.225	6.152	.000***
	역할수행능력				.043	1.027	.305
	자기결정력				.100	2.634	.009**
	역할영향력				-.079	-2.308	.021*
		R <sup>2</sup>	.482		R <sup>2</sup>	.534	
		F	151.378		F	92.769	
		P	.000***		P	.000***	

주 : \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

모델1에서는 조직문화의 하위변수인 집단문화, 발전문화, 위계문화, 합리문화를 투입하여 분석한 결과 48.2%의 설명력을 보이고 있으며, 집단문화( $\beta=.535$ )와 발전문화( $\beta=.200$ )에서 유의미한( $p=.000$ ) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직의 문화유형이 집단문화, 발전문화일수록 사회복지사의 신뢰 수준이 높은 것을 알 수 있다.

모델2에서는 조직문화의 하위변수인 집단문화, 발전문화, 위계문화, 합리문화와 임파워먼트의 하위변수인 과업의미성, 역할 수행능력, 자기 결정력, 역할 영향력을 투입하여 분석한 결과 53.4%의 설명력을 보이고 있으며, 집단문화( $\beta=.410$ )와 발전문화( $\beta=.172$ ), 과업의미성( $\beta=.225$ ), 자기결정력( $\beta=.100$ ), 역할영향력( $\beta=-.079$ )에서 유의미한( $p=.000$ ) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직의 문화유형이 집단문화, 발전문화일수록, 사회복지사의 임파워먼트 수준에서 과업 의미성, 자기 결정력이 높을수록 사회복지사의 신뢰 수준이 높은 것을 알 수 있다. 하지만 역할 영향력이 낮을수록 사회복지사의 신뢰 수준이 높은 것을 알 수 있다.

### 4.5 가설검증

본 연구는 제 요인에 관한 관계성 및 영향을 분석하기 위하여 연구모형과 가설을 검증하였다.

가설 I 은 “사회복지조직의 조직문화가 신뢰에 영향

을 미칠 것이다”에 대한 연구모형에 따른 가설을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다[표 6]. 분석 결과 48.2%의 설명력을 보이고 있으며, 집단문화( $\beta=.535$ )와 발전문화( $\beta=.200$ )는 유의미한 영향력( $p=.000$ )을 주는 것으로 나타났다. 이는 조직의 문화유형이 집단문화와 발전문화일수록 사회복지사의 신뢰수준에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

표 6. 조직문화, 임파워먼트가 신뢰에 미치는 영향

모형		베타	t	P	
조직문화	(상수)		8.976	.000	R <sup>2</sup> .482 F 151.378 P .000
	집단문화	.535	13.400	.000***	
	발전문화	.200	4.721	.000***	
	위계문화	.023	.622	.534	
	합리문화	-.008	-.215	.830	
임파워먼트	(상수)		8.759	.000	R <sup>2</sup> .343 F 84.987 P .000
	과업 의미성	.456	11.489	.000***	
	역할 수행능력	.089	1.816	.070	
	자기 결정력	.166	3.725	.000***	
	역할 영향력	-.050	-1.241	.215	

주: \* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

가설Ⅱ는 “사회복지사가 인지하는 임파워먼트가 신뢰에 영향을 미칠 것이다”에 대한 연구모형에 따른 가설을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다[표 6]. 분석 결과 34.3%의 설명력을 보이고 있으며, 과업 의미성( $\beta=.456$ )과 자기 결정력( $\beta=.166$ )은 유의미한 영향력( $p=.000$ )을 주는 것으로 나타났다. 이는 사회복지사가 인지하는 임파워먼트 중 과업의미성과 자기결정력이 높을수록 사회복지사의 신뢰수준에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 조직문화와 임파워먼트가 신뢰에 미치는 영향에 대한 가설검증 결과는 [표 7]과 같다.

표 7. 가설 검증표

가설	결과
가설 I. 조직문화가 신뢰에 영향을 미칠 것이다.	
1-1. 조직의 집단문화가 신뢰에 영향을 미칠 것이다.	채택
1-2. 조직의 발전문화가 신뢰에 영향을 미칠 것이다.	채택
1-3. 조직의 위계문화가 신뢰에 영향을 미칠 것이다.	기각
1-4. 조직의 합리문화가 신뢰에 영향을 미칠 것이다.	기각
가설Ⅱ. 사회복지사가 인지하는 임파워먼트가 신뢰에 영향을 미칠 것이다.	
2-1. 사회복지사의 과업 의미성은 신뢰에 영향을 미칠 것이다.	채택
2-2. 사회복지사의 역할 수행능력은 신뢰에 영향을 미칠 것이다.	기각
2-3. 사회복지사의 자기 결정력은 신뢰에 영향을 미칠 것이다.	채택
2-4. 사회복지사의 역할 영향력은 신뢰에 영향을 미칠 것이다.	기각

## V. 결론

본 연구는 조직구성원이 상사, 동료, 부하직원들과의 신뢰에 영향을 미치는 요인이 무엇이며, 조직문화와 임파워먼트가 신뢰에 미치는 영향의 차이가 있는가에 대한 연구의 목적을 달성하기 위하여 선행연구에 기초하여 모델을 설정하고 가설을 검증하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 조직문화가 신뢰에 미치는 영향에서 집단문화, 발전문화가 신뢰에 정적으로 유의미한 영향을 미치는 것을 나타냈다. 이는 조직의 문화유형이 집단문화, 발전문화일수록 조직 구성원간의 신뢰가 높아진다는 것을 알 수 있다.

둘째, 임파워먼트가 신뢰에 미치는 영향에서 과업의미성과 자기결정력이 신뢰에 정적으로 유의미한 영향을 미치는 것을 나타냈다. 이는 구성원들이 조직의 목적과 목표의 가치정도인 과업에 대한 의미성을 높게 갖을수록, 직무행동의 시도와 지속성을 갖게 하는 자기결정력에 대한 권한을 부여함으로써 조직 구성원간의 신뢰를 형성할 수 있다는 점을 알 수 있다.

본 연구의 학문적 시사점을 살펴보면, 사회복지조직에서 휴먼서비스 제공이라는 조직의 목적을 달성할 수 있는 조직문화가 형성될 수 있도록 노력해야 할 것이다.

이는 사회복지조직 구성원들이 자발적이며 과업에 대한 목표의식을 스스로 형성하고 조직구성원간의 인간적인 상호교류가 가능한 집단문화와 발전문화를 통하여 가족적인 집단분위기 조성할 수 있도록 조직 구성원들간의 비공식적인 활동을 활성화시킬 수 있는 리더의 조직 관리에 대한 개방적이고 진취적인 사고가 필요할 것이며, 리더와 조직 구성원간의 상호 소통과 화합을 이끌어낼 수 있는 인사관리 차원의 접근이 요구된다.

하지만 상사의 강압적이고 지시와 감독이 팽배한 위계문화, 목적달성이 우선시되는 합리문화는 휴먼서비스를 제공하는 사회복지조직의 특성과 이념과는 일치하지 않으며, 리더와 조직 구성원, 구성원들간의 신뢰관계 형성에도 부정적인 영향을 미치게 되는 것이다.

또한 조직 구성원들이 업무를 수행하고 진행하는 과정에서 조직의 미션과 이념에 대해 스스로 인식하고 가치를 부여할 수 있도록 하는 과업에 대한 의미성을 갖

고 업무수행과정에서 권한 위임을 통한 자기결정권을 부여하여 조직구성원들이 인지하는 임파워먼트를 향상시킬 수 있는 상사의 리더십이 요구된다. 따라서 조직구성원들이 조직에 대한 관심, 긍정적인 인식과 자발적으로 참여할 수 있는 조직 환경 조성을 통해 신뢰가 향상될 것이다.

하지만 과업에 대한 개별적인 업무수행능력이나 역할 영향력은 개인의 능력에 대한 차이로 인한 과업수행의 부담과 성과위주의 평가로 인해 신뢰관계에 부정적인 영향을 미치게 되는 것이다. 따라서 조직구성원 개개인의 능력개발과 향상을 위한 지속적인 교육과 훈련을 실시해야 할 것이다.

#### 참 고 문 헌

- [1] 이재연, 차동옥, 신뢰의 영향요인 및 결과에 관한 연구, 인사관리연구, 제27집, 제3호, pp.251-280, 2003.
- [2] 나태준, 최순영, 공공조직구성원의 조직신뢰 향상방안에 관한 연구, 한국행정학보, 제37권, 제1호, pp.1-17, 2003.
- [3] 채원호, 손호중, 정부신뢰의 영향요인에 관한 연구: 불안군 원전수거물처리장 입지사례를 중심으로, 한국행정학보, 제39권, 제3호, pp.87-114, 2005.
- [4] 박병진, 국가기구에 대한 신뢰: 근대적 요인과 탈 근대적 요인, 시민사회와 NGO, 제2권, 제2호, pp.87-118, 2004.
- [5] 박순애, 정부에 대한 이해와 정부 신뢰의 관계: 우리나라 대학생들을 중심으로, 한국행정학보, 제40권, 제2호, pp.73-97, 2006.
- [6] 이영석, 회사신뢰 및 상사신뢰의 결정요인과 효과성에 관한 연구, 성균관대 대학원 박사학위논문, 2004.
- [7] 이재훈, 최익봉, 조직공정성, 신뢰, 조직유효성간의 관련성에 관한 연구, 인사-조직연구, 제12권, 제1호, pp.93-132, 2004.
- [8] 임성만, 조직신뢰와 구성원 신뢰의 기반요인 및 관계성, 서울대 대학원 박사학위논문, 2004.
- [9] 서재현, 의사결정참여 및 직업불안정성이 조직후원인식, 조직신뢰 및 역할 내 행동에 미치는 영향, 인사-조직연구, 제13권, 제1호, pp.173-198, 2005.
- [10] 임성만, 김명연, 조직에서의 신뢰: 개관, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제13권, 제2호, pp.1-19, 2000.
- [11] <http://ko.wikipedia.org/wiki/>
- [12] 채순화, 변혁적 리더십, 임파워먼트, 신뢰 및 조직몰입과의 관계: 다차원적 접근, 영남대 대학원 박사학위논문, 2004.
- [13] 도윤경, 조직유효성 결정요인으로서의 조직문화와 상사에 대한 신뢰의 관계 연구, 대한경영학회지, 제31호, pp.349-376, 2002.
- [14] 이정주, 지방공기업에서 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구: 지하철공사의 사례, 서울시립대 대학원 박사학위논문, 2006.
- [15] 차민주, 카지노딜러의 임파워먼트가 조직몰입과 신뢰에 미치는 영향: 강원랜드 카지노딜러 중심으로, 연세대학교 정경대학원 석사학위논문, 2008.
- [16] 황윤용, 정진철, 심리적 임파워먼트가 직무만족에 미치는 영향력에 대한 직무몰입의 조절 역할: 호텔 서비스 종업원을 중심으로, 산업경제연구, 제18권, 제4호, pp.1541-1564, 2005.
- [17] 김성필, 이민순, 광고대행사 종사원들이 인식하는 임파워먼트가 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제3호, pp.403-417, 2011.
- [18] 김홍기, 패밀리 레스토랑 직원들이 인식하는 상사에 대한 신뢰의 영향요인, 세종대 관광대학원 석사학위논문, 2003.
- [19] 정강국, 호텔기업에서 고객신뢰의 영향요인에 관한 연구, 경기대 대학원 석사학위논문, 2004.
- [20] 오경민, 박홍식, 정부신뢰 수준의 측정과 비교에 관한 연구, 한국정책학회보, 제3호, pp.113-135, 2002.
- [21] D. Shapiro, B. H. Sheppard, and L. Cheraskin,



"Business On a Handshake," Negotiation Journal, Vol.8, No.4, pp.365-377, 1992.

[22] K. S. Cameron and R. E. Quinn, "Diagnosing and Changing Organizational Culture," New York: Addison Wesley Inc, 1999.

[23] G. M. Spreitzer, "Psychological Empowerment in the Workplace," Academy of Management Journal, Vol.38, No.5, pp.1442-1465, 1995.

[24] K. W. Thomas and B. A. Velthouse. "Cognitive elements of empowerment An interpretive model of intrinsic task motivation," Academy of Management Review, Vol.15, pp.666-681, 1990.

#### 저 자 소 개

김 영 춘(Young-Chun Kim)

정회원



- 1993년 2월 : 원광대학교 사회복지학과(문학사)
- 2004년 2월 : 목포대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2011년 2월 : 원광대학교 사회복지학과(사회복지학박사)

▪ 2011년 3월 ~ 현재 : 남부대학교 사회복지학과 교수  
<관심분야> : 사회복지행정, 지역사회복지, 사례관리

정 민 숙(Min-Suk Chung)

정회원



- 1976년 2월 : 조선대학교 물리학과(이학사)
- 1998년 8월 : 서울여자대학교 사회사업학과(사회복지학석사)
- 2003년 2월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학 박사)

▪ 2003년 3월 ~ 현재 : 남부대학교 사회복지학과 교수  
<관심분야> : 사회복지실천, 노인복지, 여성복지